



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

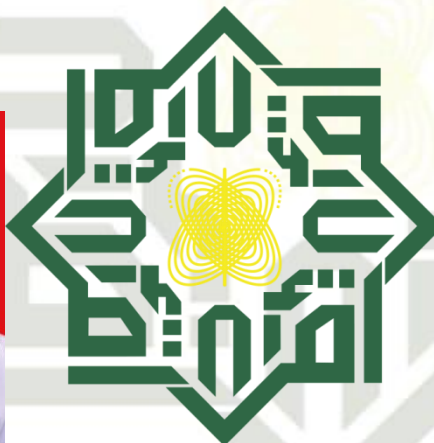
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEKANBARU

LAPORAN AKHIR

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program Diploma Tiga
(DIII) Perbankan Syariah Guna Memperoleh Gelar A. Md.



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

INTANNIA CAHYASARI

NIM:01626203805

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1441 H/ 2019 M**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Laporan Akhir ini dengan judul “ STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEKANBARU “ , yang ditulis oleh:

Nama : Intannia Cahyasari
Nim : 01626203805
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk ujian dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Desember 2019
Pembimbing Laporan Akhir,

Khairul Amri. M. Ag
Nip.197308232001 12 1003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan akhir dengan judul *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru*, yang ditulis oleh:

Nama : Intannia Cahyasari
 NIM : 01626203805
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah di munaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 23 Desember 2019
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Dekanat Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Januari 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
H. Rahman Alwi, MA
 Sekretaris
Dra. Nurlaili, M.Si
 Penguji I
Nuryanti, S.E.I, M.E.Sy
 Penguji II
Dr. Jenita, SE., MM

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Intannia Cahyasari (2019) : Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru

Pokok masalah dalam penulisan skripsi ini adalah: **Pertama**, Bagaimana strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru ? . **Kedua**, Apa saja peran dan hambatan *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru ?

Metodologi penelitian menggunakan analisa data metode deskriptif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah *Deputy Branch Manager Business* dan *Customer Service* Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru yang berjumlah 4 (empat) orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *Total Sampling*, dimana seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak empat orang.

Hasil penelitian Strategi *customer service* dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas sebagai *customer service* harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi. Upaya yang dilakukan *customer service* terhadap pelayanan diberikan kepada nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang selama ini diberikan. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap dari nasabah terhadap PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru. Implikasi dari penelitian ini adalah Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, dan kerapian dalam berpakaian.

Kata Kunci : *Customer Service*, Nasabah, Pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Dimana atas berkat dan rahmat beliau kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga yakni imam dan islam sebagaimana yang telah kita rasakan saat ini sampai akhirnya nanti. Demikian juga halnya yang penulis rasakan, artinya dengan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini berjudul : “Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru”. Sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md), pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Program Diploma Tiga.

Tugas akhir ini bisa selesai dengan baik berkat kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih karena telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Ibrahim dan Ibunda Yeni Desita tercinta, yang selalu mencintai penulis dengan sepenuh hati dan rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan penulis. Ayah dan ibu adalah sumber semangat bagi penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga dengan kelulusan penulis menjadi kebanggaan bagi ayah dan ibu dan dapat membalas jasa ayah dan ibu nantinya.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Mujahidin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya.
3. Bapak Dr.Drs. H. Hajar, M. Ag selaku Dekan fakultas Syariah dan Hukum beserta Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Magfirah, MA selaku Wakil Dekan III.
4. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku ketua Jurusan Prodi D3 Perbankan Syariah, dan Sekretaris Jurusan Prodi D3 Perbankan Syariah Ibu Dr. Jennita, SE, MM yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Khairul Amri, M.Ag selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dengan penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak selaku dosen penasehat akademik yang membimbing penulis dari semester pertama sampai semester akhir.
7. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru beserta Karyawan yang telah meluangkan waktunya dan telah membantu memberikan informasi dan data untuk menyempurnakan laporan akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Terimakasih untuk semua keluarga, sahabat dan teman terutama D3 Perbankan Syariah angkatan 2016. Hanya Allah SWT yang bisa membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca sekalian, Aamiin ya Robbal'alamin. Demikian Laporan Akhir ini diselesaikan dengan baik, semoga penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan dan kepada Allah SWT pebulis memohon pertolongan dan menyerahkan diri.

Pekanbaru, 6 Desember 2019

Penulis

INTANNIA CAHYASARI

Nim.01626203805

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	
PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Metode Penelitian.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Tabungan Negara	15
B. Visi dan Misi BTN (Persero) Tbk.....	18
C. Nilai Budaya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru	19
D. Struktur Organisasi Bank BTN	20
E. Produk-produk Bank Tabungan Negara.....	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III LANDASAN TEORITIS.....	29
A. Pengertian Bank	29
B. Strategi Customer Service	30
C. Pengertian Customer Service	34
D. Pengertian Pelayanan	36
E. Tugas dan Fungsi Customer Service	37
F. Syarat Customer Service	38
G. Pekerjaan Seorang Customer Service	40
H. Etika Seorang Customer Service Dalam Melayani Nasabah	41
I. Kepuasan Nasabah (Pelanggan)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Strategi Pelayanan Customer Service Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru	49
B. Hambatan yang muncul dan cara mengatasinya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru	55
C. Analisis	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru	21
--	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 jumlah Karyawan PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru	6
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Customer Service PT. BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pekanbaru	7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Informan
2. Foto Dokumentasi
3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Keterangan Penelitian
5. Rekap konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Biodata Penulis

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Dimana fungsi utamanya adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Banyaknya Bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat, khususnya dikota Pekanbaru. Pelayanan nasabah atau yang sering kita dengar sebagai *customer service* dari dua kata yaitu customer yang berarti pelanggan dan service yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, SE, MM., diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Saat ini banyak bermunculan usaha-usaha dibidang jasa yang menyediakan suatu pelayanan. Kepuasan konsumen akan tercipta apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen akan merasa puas. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu Perusahaan dalam memuaskan konsumen.¹ Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu cara yang tepat adalah adanya peranan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah di Bank atau di Instansi lain, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu perusahaan. Hampir setiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan (*Customer Service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang secara baik dan memuaskan, karena peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia Perbankan. Tanpa adanya peran *Customer Service* maka sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan perusahaan.

Secara umum pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Agar pelayanan (*Service*) yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *Customer Service* haruslah berjalan dengan baik. Interaksi ini terjadi komunikasi antara *Customer Service* dengan nasabah, meliputi: apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka melakukan interaksi antara nasabah (pelanggan) dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi,

¹ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) Ed. Revisi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti: pengisian dokumen/formulir, cara pembayaran dan lain sebagainya. Perlu juga diingat bahwa dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.

Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain.

Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Selain itu, *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.² Untuk itu seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer Service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

Pelayanan yang diberikan *Customer Service* bukan sekedar melayani tapi bagaimana membuat konsumen merasa puas dan merasa percaya. Dengan kepuasan dan kepercayaan konsumen akan membuat kerjasama

² Kasmir, *Customer Service Excellent*, (Yogyakarta, Rajawali Pers, 2017), hal. 105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen yang berprinsip saling menguntungkan dengan tujuan mencapai suatu keberhasilan perusahaan.

Selanjutnya pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedia sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan. Ketepatan dan keakuratan data pekerjaan Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dioperasikan manusia yang berkualitas pula.

Customer Service merupakan karyawan bank yang bekerja di *Front Officer* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan sebagai penghubung antara bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum mengenai dasar-dasar pelayanan yang baik beserta menguasai produk yang ada dalam bank itu sendiri. *Customer Service* adalah karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah selain Teller, dan Security. *Customer service* harus melayani nasabah dengan prima. Karena pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas berkualitas. Ciri khas tersebut meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kehandalan dari petugas pelayanan dalam penyampaian dan pemberian pelayanan kepada nasabah yang berkesan kuat dan dapat langsung dirasakan nasabah pada saat itu juga.³ Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki

³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab terhadap pelanggannya.

Jadi untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan perbankan merupakan Bank Jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.⁴ Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan Bank agar selalu didekati dan diangkat oleh nasabah program pelayanan nasabah yang diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah kebank lain. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dibidang industri perbankan, dengan adanya pelayanan *Customer Service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dengan mengutamakan pelayanan yang memuaskan dan berbagai jenis tabungan yang menarik sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam hal ini pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Untuk lebih mudah memahami makna strategi *customer service* maka strategi *customer service* adalah pola penentuan keputusan yang dilakukan oleh customer service dalam bentuk pelayanan yang terbaik pada nasabah yang diberikan langsung kepada nasabah untuk memberikan kepuasan kepada

⁴ Ibid, hal.131

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah dan adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh nasabah selama berlangsung kontrak bisnis dengan perusahaan, dan pelayanan yang mengenai sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut. Peluang dan hambatan customer service, segala proses yang mempengaruhi jalan atau tidaknya suatu strategi yang dilakukan oleh customer service dalam memberikan pelayanan berhubungan langsung kepada nasabah.

Berikut adalah jumlah karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru pada tahun 2019, dapat dilihat dari tabel berikut ini

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru

Jabatan	Jumlah Pegawai
Branch Manager	1
Secretary	1
DBM Business	1
DBM Support	1
Branch Funding Sales	1
Comercial Funding Sales	1
Consumer Funding Sales	2
Consumer Financing Sales	7
Comeersial Financing Analyst	4
Customer Service	3
Teller Service	3
Human Capital Support	2
Proses Transaksi	2
Collection	2
Financing Document	1
Credit Admin & Document Unit Head	1
Credit Admin	4
Jumlah	37

Sumber : Data Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru, 29 Oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengetahui jumlah nasabah Customer Service pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru dalam waktu tiga tahun dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Customer Service Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru

Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Peningkatan (Orang)
2016	387	-
2017	918	531
2018	1.832	914
2019	2.823	991

Sumber : Data Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru, 29 Oktober 2019

Dari table 1.2 diatas, terlihat jumlah nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru dalam kurun waktu tiga tahun mengalami peningkatan. Tahun 2016 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru memperoleh nasabah sebanyak 387 Nasabah. Kemudian pada tahun 2017 jumlah nasabah mengalami perubahan yaitu sebanyak 918 nasabah dengan peningkatan 531 nasabah. Pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 1.832 nasabah dengan peningkatan sebanyak 914 nasabah. Pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami perubahan menjadi 2.823 nasabah dengan peningkatan 991 nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk memilih yang dituangkan dalam bentuk Laporan Akhir dengan judul : “ **STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEKANBARU** “

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti, maka penulis membatasi masalah penelitian ini yang difokuskan kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang pekanbaru.

C. Perumusan Masalah

Dari uraian diatas yang menjadi permasalahan pokok dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui :

1. Bagaimana strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru ?
2. Apa saja peran dan hambatan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang diharapkan antara lain.

1. Untuk mengetahui Strategi dalam melayani nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui peran dan hambatan *customer service*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1. Untuk menambahkan wawasan bagi penulis khususnya mengenai strategi *customer service* dalam melayani nasabah di lembaga perbankan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan pengetahuan yang baru bagi penulis tentang informasi keseluruhan strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan.
3. Sebagai sumber informasi dan bahan penelitian bagi pihak-pihak lain untuk penelitian selanjutnya.

F. Metode Penelitian

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data dan selanjutnya dilakukan penyusutan dalam bentuk laporan hasil penelitian . supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian.

Metode penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ketempat penelitian yaitu pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah PT. Bank Tabunga Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru

3. Subjek dan Objek Penelitian.

Adapun yang menjadi subyek pada penelitian ini adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru. sedangkan untuk obyek yang diteliti adalah mengenai strategi pelayanan *customer service* yang dilakukan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru itu sendiri.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Adapun populasi data dalam penelitian adalah *Deputy Branch Manager Business* dan *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru sebanyak 4 (empat) orang. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi⁵. Adapun sampel penelitian ini diambil dalam populasi karena populasinya sedikit maka sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *total sampling* yaitu sebanyak 4 (empat) orang.

5. Sumber data

Sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan riil atau tidaknya suatu

⁵ Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), Ed.ke-1, Cet.ke-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian tersebut. Dalam hal ini, penulis membagi dalam dua kategori, yaitu:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan terhadap *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru
- b. Data Sekunder, yaitu data yang didapatkan dalam berkas-berkas atau data-data PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara-cara dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.⁶ Selalu ada hubungan antara metode atau teknik pengumpulan data dengan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian. Ketiga unsur diatas sangat berpengaruh terhadap metode pengumpulan data. Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi, merupakan teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁷

⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), h. 100

⁷ Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), hal. 216

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Wawancara

Wawancara, proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya dengan si responden.⁸

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, majalah, Koran atau karya tulis lainnya.⁹

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu proses pengumpulan data dan pengambilan data berdasarkan tulisan berbentuk catatan, buku, dokumen atau arsip-arsip milik lembaga yang diteliti.

7. Metode Analisis Data

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penulisan ini menggunakan analisa data deskriptif, yaitu menganalisa data untuk mendeskripsikan hasil wawancara dengan para pengelola dan data-data lainnya yang kemudian menganalisisnya dengan toeri.

8. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode

⁸ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hal. 170

⁹ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017). hal. 75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulisan yang digunakan dalam penyusunan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif¹⁰. Metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan hasil wawancara dengan para pengelola dan data-data lainnya yang kemudian menganalisisnya dengan teori. Dalam hal ini penulis menyusun dan menjelaskan data-data yang telah penulis dapat dari observasi di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah memahami pembahasan dan penulisan pada tugas akhir ini, maka penulis menguraikan secara terperinci masalah demi masalah yang pembahasannya terbagi menjadi lima bab dan masing-masing bab terdiri sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEKANBARU

¹⁰ Victorianus Aries Siswanto, *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2012), hal 72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meliputi Sejarah singkat, Visi, Misi, Nilai Budaya, Struktur Organisasi, Produk-produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru.

BAB III: LANDASAN TEORITIS

Meliputi Pengertian Bank, Strategi Customer Service, Pengertian *Customer Service*, Pengertian Pelayanan, Tugas dan Fungsi *Customer Service*, Syarat *Customer Service*, Pekerjaan Seorang *Customer Service*, Etika Seorang *Customer Service* dalam Melayani Nasabah, Kepuasan nasabah (pelanggan).

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan mengenai masalah yang diteliti.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan.

DAFTAR PUSTAKA

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Tabungan Negara

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, pemerintah Hindia Belanda Koninklijk Besluit No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan POSTSPAARBANK, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu relative singkat (rush). Namun demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan POSTSPAARBANK dan mendirikan TYOKIN KYOKU sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan TYOKIN KYOKU hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakasai pengambil alihan TYOKIN KYOKU dari pemerintah Jepang ke pemerintah RI dan terjadilah pergantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN POS. Bapak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintahan RI menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Uang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS dibuka kembali (1949), nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN RI. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS RI, lembaga ini bernaung dibawah Kementerian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantif bagi sejarah bank tabungan negara adalah dikeluarkannya UU Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 februari 1950 yang mengubah nama "POSTSPAARBANK IN INDONESIA" berdasarkan staatsblad No. 295 tahun. 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementerian dari Kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan dibawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama BANK TABUNGAN POS, tetapi tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir BANK TABUNGAN NEGARA. Nama BANK TABUNGAN POS menurut Undang-undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada PERPU No. 4 tahun 1963 tanggal 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 – 12 - 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) Bank Tabungan Negara menjadi BNI unit V, jika tugas utama saat pendirian POSTSPAARBANK (1897) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati hari KPR bagi Bank Tabungan Negara.

Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 membentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk dengan *call name* Bank Tabungan Negara. Berdasarkan kajian konsultan independent. *Price Waterhouse Coopers*. Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat nomor S-554/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank Tabungan Negara sebagai Bank Umum dengan fokus Bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Visi dan Misi BTN (Persero) Tbk

Visi dan Misi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru sebagai berikut.

1. Visi PT. BTN (Persero) Tbk Kantor cabang Pekanbaru, yaitu :

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

2. Misi PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru, yaitu :

- a. Berperan aktif dalam mendukung sector perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sector perumahan di indonesia
- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sector perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
- d. Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, professional, dan memiliki integritas tinggi.
- e. Meningkatkan shareholder value dengan focus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance
- f. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan secara berkelanjutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Nilai Budaya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru mempunyai budaya perusahaan yaitu Nilai Budaya. Nilai Budaya biasa dilafalkan oleh Karyawan setiap pagi sebelum melakukan aktivitas kerja, hal ini dilakukan untuk menambah semangat kerja para Karyawan.

Nilai-nilai Budaya dan Prilaku utama yaitu:

1. Sinergi
 - a. Tulus, Terbuka dan Kolaborasi yang Produktif
 - b. Saling percaya dan Menghargai
2. Integritas
 - a. Konsisten dan disiplin
 - b. Jujur dan Berdedikasi
3. Inovasi
 - a. Tanggap terhadap perubahan
 - b. Kreatif dan Inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah
4. Profesionalisme
 - a. Kompeten, Intrapreneurship dan Bertanggung jawab
 - b. Bekerja Cerdas dan Berorientasi pada hasil
5. Spirit Mencapai Keunggulan
 - a. Antusias, Proaktif dan Pantang Menyerah
 - b. Efektif, Efisien dan Mengutamakan Kepuasan pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Struktur Organisasi Bank BTN

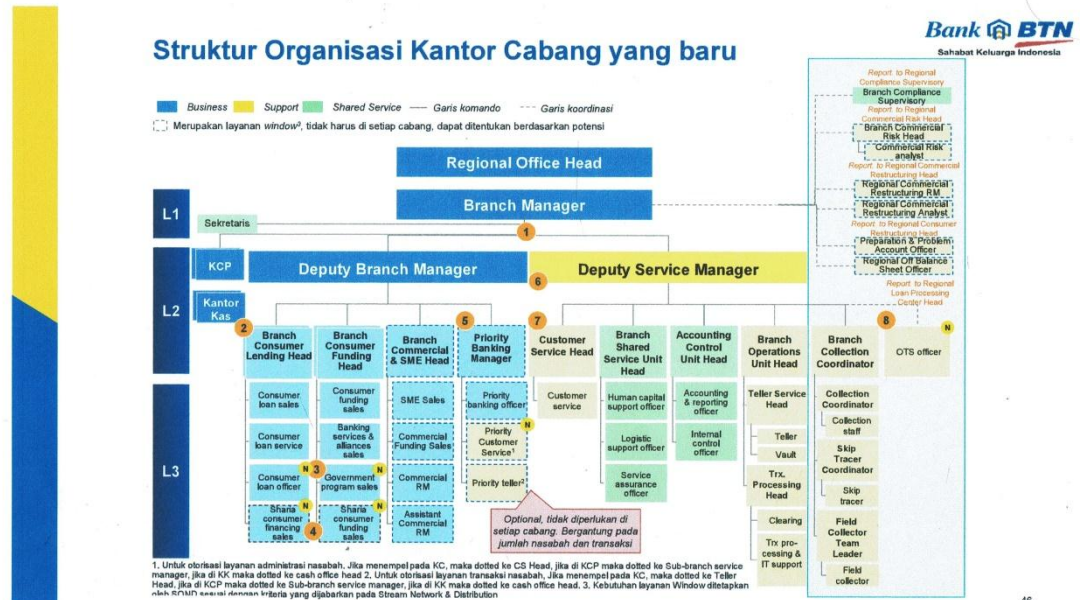
Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu alat mencapai tujuan perusahaan secara *rasional* dan *efektif*. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi secara control atas semua aktifitas untuk mencapai semua tujuan. Stuktur organisasi merupakan hubungan yang teratur diantara berbagai sektor atau fungsi yang perlu mencapai tujuan dan tanggung jawab serta wewenang dalam suatu organisasi.

Pengorganisasian atau perencanaan dan pengembangan organisasi adalah meliputi pembagian kerja yang logis, penetapan garis tanggung jawab dan wewenang yang jelas, pengukuran pelaksanaan dan prestasi yang dicapai.

Sebagai suatu unit yang memiliki kesatuan dan saling memiliki hubungan kerja sama maka PT. Bank Tabungan Negara memiliki struktur Organisasi sebagai berikut:

Gambar 2.1

Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pekanbaru



Sumber : Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pekanbaru

E. Produk-produk Bank Tabungan Negara

1. Produk Penghimpunan Dana

a. Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah & ringan yang di terbitkan bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Tabungan BTN Cermat

Produk tabungan baru yang khusus ditujukan kepada segmen masyarakat berpenghasilan rendah yang diterbitkan melalui jaringan kantor milik PT Pos Indonesia, dengan menggunakan instrument EDC dan kartu jenis magnetik (Tabungan Berbaris kartu)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Tabungan BTN Haji (Plus – Regular)

1) Tabungan Btn Haji Plus

Merupakan tabungan yang khusus diperuntukkan kepada calon jamaah haji yang akan menjalankan ibadah haji dengan program penyelenggaraan haji khusus yang diselenggarakan oleh kantor Kementerian Agama.

2) Tabungan Btn Haji Regular

Merupakan tabungan yang diperuntukkan kepada calon jamaah haji yang akan mempersiapkan ibadah haji dengan program penyelenggaraan haji regular.

d. Tabungan BTN e'BataraPos #

Merupakan peremajaan dari produk Tabanas Batara yang diselenggarakan bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket kantor Pos yang telah di tentukan.

e. Tabungan Btn Payroll

Tabungan BTN Batara yang khusus digunakan untuk nasabah yang memakai fasilitas payroll Bank BTN dengan reference code 58.

f. Tabungan BTN Junior

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak sampai dengan pelajar umur 12 tahun dengan tujuan mendidik, memperkenalkan dan menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Tabungan BTN Juara

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi pelajar usia >12 tahun sampai dengan mahasiswa usia maksimal 23 tahun dengan tujuan mengedukasi, menunjang kebutuhan para remaja dalam hal prestasi, kreasi dan kreatifitas.

h. Tabungan BTN Batara

Tabungan yang diperuntukkan bagi seluruh keluarga Indonesia dengan kemudahan transaksi pembelian dan pembayaran melalui channel Bank BTN, penyetoran dapat dilakukan di outlet Bank BTN dan Kantor Pos maupun melalui Cash Deposit Machine.

i. Tabungan BTN Prima

Merupakan tabungan yang memberikan bunga yang tinggi dan point reward yang dapat ditukarkan dengan hadiah-hadiah menarik.

j. Tabungan BTN Pensiunan

Fasilitas pinjaman yang ditunjukkan bagi para pensiunan PNS, TNI/POLRI, maupun janda/duda yang manfaat pensiunannya dibayarkan melalui rekening di Bank BTN. Manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pension baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

k. Tabungan BTN Perumahan

Merupakan tabungan yang diperuntukkan nasabah yang baru menikah dan orang-orang muda (mereka yang pertama mendapatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan dan level manager menengah) yang telah menyadari kebutuhan akan kepemilikan rumah.

1. Tabungan Simpanan Pelajar.

Merupakan tabungan simpanan pelajar yang ditujukan untuk sarana pembelajaran buah hati anda. Dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

2. Produk Penyaluran Dana

a. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi

Ini fasilitas kredit KPR bagi nasabah. BTN kerjasama dengan Kementerian Perumahan Rakyat yang diberikan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah.

- 1) Tenor sampai dengan 20 tahun
- 2) Pinjaman KPR
- 3) Flat Suku Bunga
- 4) 80% margin pembiayaan
- 5) Pencairan 7 hari

b. Kredit Bangun Rumah (KBR)

Kredit Bangun Rumah (KBR) BTN adalah fasilitas kredit bagi masyarakat yang ingin membangun rumah diatas tanah milik sendiri.

Keunggulan:

- 1) Suku bunga kompetitif
- 2) Proses cepat dan mudah
- 3) Jangka waktu sangat fleksibel s.d 10 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kredit Griya Multi (KGM)

Fasilitas kredit yang diperuntukan bagi pemohon/calon debitur perorangan untuk berbagai keperluan.

Keunggulan:

- 1) Nilai Kredit Bebas
- 2) Penggunaan bebas sepanjang tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku.
- 3) Jangka waktu kredit sampai dengan 10 tahun.
- 4) Kredit *di-cover* dengan Asuransi Jiwa Kredit dan Asuransi Kebakaran

d. KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum adalah kredit kepemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (*indent*) maupun *take over* kredit dari Bank lain.

Keunggulan:

- 1) Suku bunga kompetitif
- 2) Proses cepat dan mudah
- 3) Jangka waktu sangat fleksibel s.d. 25 tahun
- 4) Perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran, dan gempa bumi.
- 5) Memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan developer diseluruh wilayah Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Kredit Griya Utama (KGU)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli Rumah Toko guna dihuni dan digunakan sebagai toko.

f. Kredit Swadana

Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa sebagian atau seluruh simpanan (baik berupa tabungan maupun deposito) yang disimpan di Bank.

g. Kring Batara Payroll

Fasilitas kredit kepada karyawan perusahaan/Instansi dengan agunan gaji karyawan.

Keunggulan:

- i. Proses cepat dan persyaratan ringan
- ii. Suku bunga bersaing
- iii. Maksimal kredit sampai dengan Rp 100 juta
- iv. Jangka waktu kredit sampai dengan 5 tahun

h. Kring Batara Non Payroll

Kredit Ringan BTN (Kring BTN) adalah fasilitas cicilan ringan bagi karyawan perusahaan/instansi hanya dengan mengajukan SK pegawai Anda untuk mendapatkan kredit.

Keunggulan:

- 1) Pembiayaan hingga Rp150 juta
- 2) Tenor sampai dengan 5 tahun
- 3) Pencairan 7 hari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Produk Jasa

a. ATM Batara

Merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah Tabungan dan Giro di Bank BTN yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan transaksi melalui tarik tunai di mesin ATM, pembayaran tagihan dan berbelanja

b. Kiriman Uang

Fasilitas jasa pelayanan Bank BTN untuk pengiriman uang dalam bentuk rupiah maupun mata uang asing yang ditujukan kepada pihak lain disuatu tempat (dalam/luar negeri)

c. Inkaso

Jasa pelayanan Bank BTN untuk melakukan penagihan kepada pihak ketiga atas inkaso tanpa dokukmen ditempat lain didalam negeri

d. Safe Deposit Box

Jasa pelayanan bank dalam bentuk penyewaan wadah/box yang dirancang khusus untuk menyimpan barang berharga

e. SMS Batara

Merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan bagi nasabah yang dapat diakses dari handphone dengan cukup mengetik SMS ke nomor 3555

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. SPP Perguruan Tinggi

SPP online merupakan layanan bank BTN bagi Perguruan Tinggi/Sekolah dalam menyediakan delivery channel menerima setoran biaya-biaya Pendidikan secara online

g. Real Time Gross Settlement (RTGS)

Sistem transfer dana online dalam mata uang rupiah penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual

h. Penerimaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (PBPIH)

Memberi kepastian keberangkatan hajiberkat system online dan SISKOHAT.

i. Western Union

Adalah layanan kiriman uang Bank BTN bekerjasama dengan Western Union secara cepat (real time on line) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara.

Dengan uraian diatas dapat kita ketahui bahwa PT. Bank tabungan negara memiliki berbagai produk yang dapat dinikmati oleh nasabah, namun PT. Bank Tabungan Negara cabang Pekanbaru tidak hanya berhenti disini, melainkan masih terus berusaha untuk mengeluarkan produk-produk baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Bank

Mendengar kata bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama bagi yang hidup diperkotaan. Bahkan, dipedasaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah karena bank memang merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Sebagai lembaga keuangan bank menyediakan berbagai jasa keuangan.

Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Ditinjau dari asal mula terjadinya bank maka pengertian Bank adalah meja batas tempat untuk menukarkan uang. Kemudian pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan adalah:

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah bidang keuangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama, yaitu:

- a. Menghimpun dana
- b. Menyalurkan dana, dan
- c. Memberikan jasa bank lainnya

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan diatas.

B. Strategi Customer Service

1. Pengertian Strategi

Setiap pelaku usaha tentunya mempunyai tujuan dan cara sendiri untuk kemajuan usaha tersebut, baik itu dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk mencapai tujuan tersebut usaha atau bisnis perlu adanya rancangan dan tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi atau rancangan antara pelaku usaha yang satu dengan yang lainnya tentunya berbeda, selain itu setiap pelaku usaha juga mempunyai kebijakan tersendiri yang digunakan dalam menjalankan proses strategi. Sedangkan menurut beberapa tokoh mengatakan konsep strategi sebagai berikut:

Menurut Chandler yang dikutip oleh Supriono dalam bukunya yang berjudul Manajemen Startegi dan Kebijakan Bisnis mengatakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa strategi adalah penentuan dasar goal jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara-cara dan alokasi sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.¹¹

Menurut Basu Swastha dan Irawan dalam bukunya yang berjudul manajemen pemasaran modern. Strategi yaitu suatu rencana yang diutamakan untuk mencapai suatu tujuan.¹²

Dari pengertian diatas dapat ketahu bahwa strategi adalah suatu rencana yang akan dilakukan dalam usaha untuk menghadapi persaingan. Jadi strategi dalam konteks penelitian ini adalah bagaimana PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui *Customer Service*.

a. Perencanaan Strategi

Dalam perencanaan strategi terdapat tiga tahap penting yang tidak dsapat dilewatkan oleh perusahaan ketika akan merencanakan strategi yaitu: perumusan strategi, implementas/ penerapan strategi dan evaluasi strategi.

Penjelasan tahapan perenanaan strategi:¹³

1. Formulasi strategi, adalah tahap awal dimana perusahaan menetapkan visi dan misi disertai analisa mendalam terkait faktor internal dan eksternal perusahaan dan penetapan tujuan jangka panjang yang kemudian digunakan sebagai acuan

¹¹ Supriono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE, 2010), edisi ke-6 h. 10

¹² Basu Swastha Dh dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2010), edisi ke-4 cet ke-15 h. 69

¹³ Fred R. David, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Salemba empat, 2010), h. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menciptakan alternatif strategi-strategi bisnis dimana akan dipilih salah satunya untuk ditetapkan sesuai dengan kondisi perusahaan.

2. Implementasi strategi, merupakan langkah dimana strategi yang telah melalui identifikasi ketat terkait faktor lingkungan eksternal dan internal serta penyesuaian tujuan perusahaan mulai diterapkan atau diimplementasikan dalam kebijakan-kebijakan intensif dimana setiap divisi dan fungsional perusahaan berkolaborasi dan bekerja sesuai dengan tugas dan kebijakan masing-masing.
 3. Evaluasi strategi, adalah tahap akhir setelah strategi ditetapkan dalam praktek nyata dinilai efektifitasnya terhadap ekspektasi dan pencapaian tujuan perusahaan.
- b. Proses Strategi

Menurut Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, proses manajemen strategi dapat dibagi dua secara garis besar, yaitu perencanaan strategi (*strategic planning*) dan implementasi strategi (*strategic implementation*).¹⁴ Sedikit berbeda menurut Suwarsono Muhammad, bahwa manajemen strategi, secara metodologis terdiri dari tiga proses utama yang saling kait mengait dan tidak terputus, yakni proses perumusan (formulasi), proses implementasi (eksekusi), dan proses pengawasan (pengendalian) strategi.

¹⁴ Sukanto Reksohadiprodjo, *Manajemen Strategi Edisi 6*, (Yogyakarta: BPFE, 2010), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lebih lanjut Stephen P. Robbins dan Mery Coulter menjelaskan proses manajemen strategi merupakan proses delapan langkah yakni mencakup, perencanaan, implementasi, dan evaluasi strategi. Selanjutnya menurut T. Hani Handoko yang telah dipadukan dari berbagai pendapat beberapa penulis, menemukan sembilan langkah dalam proses strategi. Adapun proese manajemen strategi menurut T. Hani Handoko adalah:

1) Penentuan misi dan tujuan

Langkah mencakup pernyataan-pernyataan umum tentang misi, falsafah, maksud, dan tujuan organisasi. Perumusan misi dan tujuan merupakan tanggung jawab kunci bagi manajer puncak. Sebba, berhasil tidaknya program kerja yang direncanakan, bergantung terhadap misi dan tujuan yang sudah ditentukan perumusan ini dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dibawakan manajer. nilai-nilai ini dapat mencakup masalah-masalah sosial dan etika, atau masalah-masalah umum seperti luas organisasi, macam produk atau jasa yang akan diproduksi atau cara pengoprasian organisasi.¹⁵

2) Pengembangan profil organisasi

Langkah ini yang mencerminkan kondisi inetrnal dan kemampuan organisasi. Langkah ini dilakukan dengan mengidentifikasi tujuan-tujuan dan strategi-strategi yang ada

¹⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen*, h. 95

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekarang. Suatu profil organisasi adalah hasil analisa sekarang, serta memerinci kuantitas dan kualitas sumber daya organisasi yang tersedia.

3) Analisa Lingkungan Eksternal

Dengan maksud untuk mengidentifikasi cara-cara dalam mana perubahan-perubahan lingkungan ekonomi, teknologi, sosial, budaya, dan politik dapat secara tidak langsung mempengaruhi organisasi. Disamping itu organisasi perlu mengidentifikasi lingkungan lebih khusus.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan manajemen strategi atau perencanaan strategi sendiri adalah menganalisa dan memanfaatkan setiap sumber daya yang ada untuk menciptakan peluang-peluang baru yang kemudian disebut sebagai strategi-strategi efektif bagi perusahaan atau organisasi demi terciptanya keunggulan bersaing, pencapaian tujuan perusahaan dan implementasi efektif kebijakan perusahaan.

C. Pengertian Customer Service

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan). Peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.¹⁶

Pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.¹⁷

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁸

Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang dilakukan oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamu atau para nasabahnya. Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan,

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2012), edisi revisi, cet. 6, hal. 180

¹⁷ Wahjono, Sentot Imam, *manajemen pemasaran bank*, (Yogyakarta : Graha Ilmu 2010), edisi pertama, hal.177

¹⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), edisi revisi cet. 4, hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecekatan dan kesabaran. Oleh karena itu tidak sembarangan orang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan oleh sebuah Bank.

D. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran atau langganan. Secara sederhana istilah pelayanan (service) bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah dimana nasabah bisa merasa betah dan nyaman selama berinvestasi menabung di bank tersebut.

Dimana para karyawan di Bank tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien .

Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain :

- a. Pelayanan dalam berinvestasi/menanam modal usaha
- b. Pelayanan dalam menabung
- c. Buka rekening baru
- d. Kredit
- e. Transfer

Keseluruhan itu harus didapat oleh para nasabah selama menabung di Bank tersebut karna kesuksesan Bank tergantung dari para nasabahnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Tugas dan Fungsi Customer Service

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan tugas dan fungsi yang harus diembannya. Tugas dan fungsi ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Customer service dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain teller dan security.¹⁹

Tugas dan fungsi *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai resepsionis, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke Bank. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam.
2. Sebagai deskman, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk Bank, menjelaskan manfaat, dan

¹⁹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010)), h. 1, hal. 204

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ciri-ciri produk Bank, kemudian menjawab pertanyaan nasabah tentang produk Bank serta membantu mengisi formulir.

3. Sebagai salesman, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan. Tugasnya adalah menjual produk perbankan, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.
4. Sebagai *customer relation officer*, yang berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari Bank yang bersangkutan. Tugasnya adalah harus menjaga image Bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan semakin percaya kepada Bank.
5. Sebagai komunikator, artinya berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara Bank dengan nasabah. Tugasnya adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu juga tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi.²⁰

F. Syarat Customer Service

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut.²¹

²⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana 2012) , Cet. Ke-6, hal.187-188

²¹ *Ibid*, hal. 190

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Persyaratan fisik
 - a. Menarik dari segi wajah
 - b. Ukuran badan, misalnya tinggi badan ideal untuk wanita 160 cm, dan laki-laki 165 cm, memiliki berat badan yang seimbang antara berat dan tinggi .
 - c. Memiliki jiwa yang sehat artinya sehat jasmani dan rohaninya.
2. Persyaratan mental
Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah / emosi dan cepat putus asa. Seorang *customer service* harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, jujur, serius, dan punya rasa tanggung jawab.²²
3. Persyaratan kepribadian
 - a. Energik dan gesit;
 - b. Rasa humor dan selalu ingin maju;
 - c. Mampu mengendalikan diri;
 - d. Tidak mudah marah;
 - e. Tidak terpancing untuk berbuat atau berkata kasar;
 - f. Mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang terlalu mengesankan.
4. Persyaratan social
 - a. Jiwa sosial yang tinggi;
 - b. Bijaksana;

²² Andrian Sutedi, *Hukum perbankan*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014), cet 4, hal. 86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Budi pekerti yang luhur;
- d. Pandai bergaul dengan siapapun;
- e. Pandai bicara dan tidak kaku;
- f. Dapat bekerjasama dengan berbagai pihak.

7. Pekerjaan Seorang Customer Service

1. Cara Melayani tamu
 - a. Berikan perhatian kepada setiap tamu yang datang
 - b. Senyum kepada nasabah yang datang
 - c. Ucapkan salam
 - d. Sapa
 - e. Memberikan pelayanan yang baik
 - f. Ucapkan maaf untuk memperhalus permintaan
 - g. Menanggapi complain dengan bijaksana
 - h. Responsive setelah mengetahui keluhan tamu
 - i. Ucapkan terima kasih
2. Telepon masuk
 - a. Pesawat telepon segera diangkat, minimal 3 kali nada panggil
 - b. Terima dengan sopan
 - c. Berikan salam
 - d. Jelaskan nama kantor / instansi anda
 - e. Jelaskan bahwa anda siap membantu
 - f. Tanyakan darimana / siapa
 - g. Dengarkan dengan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Berikan jawaban yang efisien (mudah di mengerti)
- i. Buat catatan pembicaraan
- j. Biarkan lawan bicara menutup gagang telepon lebih dahulu.

H. Etika Seorang Customer Service Dalam Melayani Nasabah

Adalah ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Oleh karena itu etiket pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket adalah sebagai berikut :

1. Sikap dan berprilaku;
2. Penampilan;
3. Cara berpakaian;
4. Cara berbicara;
5. Gerak-gerik;
6. Cara bertanya;
7. Dan hal-hal lainnya.

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etiket perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan tamu
- b. Memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi tamu
- c. Sopan dan ramah dalam melayani tamu
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk tamu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Menjaga perasaan tamu, agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan
- f. Dapat menahan emosi
- g. Menyenangkan orang lain

Dalam praktiknya terdapat beberapa larangan dalam etiket pelayanan, larangan ini hendaknya harus dipatuhi sehingga tidak dilanggar

Larangannya adalah :

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan.
- 2) Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, atau merokok.
- 3) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda.
- 4) Dilarang menampakkan wajah cemberut.
- 5) Dilarang untuk berdebat dengan nasabah.²³
- 6) Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- 7) Dilarang berbicara terlalu keras.
- 8) Dilarang bertindak semaunya.
- 9) Dilarang meminta imbalan atau janji-janji.

a. Sikap dan Prilaku Customer Service

Adapun sikap dan prilaku menunjukkan kepribadian pegawai bank itu sendiri. Sikap dan prilaku ini harus diberikan sama mutunya kepada seluruh nasabah tanpa pandang bulu, karena pengaruh sikap dan prilaku ini sangat besar guna memberikan kepuasan kepada masyarakat.

²³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana 2012) , Cet. Ke-6, hlm. 170

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang perlu diperhatikan :

- 1) Jujur
- 2) Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas
- 3) Selalu murah senyum
- 4) Lemah lembut dan ramah tamah
- 5) Sopan santun tutur kata dan hormat
- 6) Pandai bergaul
- 7) Simpatik
- 8) Fleksibel
- 9) Serius
- 10) bertanggung jawab
- 11) rasa memiliki perusahaan yang tinggi

b. Penampilan

Penampilan merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat terhadap nasabah.

Karena itu, penampilan seseorang tidak dapat dibohongi, setiap pegawai bank dituntut untuk memiliki penampilan yang prima sepanjang hari.

Penampilan yang harus dilakukan:

- 1) wajar, tidak dibuat-buat
- 2) berpakaian harus rapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) selalu mengucapkan salam
- 4) bersikap optimis dan tidak pesimis
- 5) berperilaku yang baik
- 6) lemah lembut dan sopan santun
- 7) memberikan perhatian dan tidak cuek
- 8) suka membantu

c. Cara Berpakaian

Dalam praktiknya cara berpakaian yang baik adalah sebagai berikut :

- 1) Gunakan pakaian dinas yang sudah ditentukan sehari-hari
- 2) Gunakan pakaian yang necis dan rapi
- 3) Hindari pakaian yang tidak lazim (norak)
- 4) Jangan menggunakan aksesoris yang berlebihan
- 5) Gunakan celana gelap
- 6) Masukkan baju kedalam celana
- 7) Gunakan tanda pengenal gunakan sepatu dan kaos kaki yang serasi

d. Cara Berbicara²⁴

Etika berbicara yang perlu diperhatikan :

- 1) Biarkan nasabah berbicara lebih dahulu
- 2) Jangan sekali-sekali memotong pembicaraan nasabah
- 3) Dengarkan baik-baik nasabah bicara
- 4) Tanggapi isi pembicaraan
- 5) Bersikap jangan terlalu kaku

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2005), cet. 1-2,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Tidak bersikap kasar dan Mengadili Nasabah
- 7) Hargai dan jangan berprasangka buruk
- 8) Berbicara dengan wajar: jelas, singkat, positif, menyakinkan, sopan, efisien.

e. Cara Bertanya

Adapun cara bertanya yang baik antara lain :

- 1) Siapkan pertanyaan yang akan diajukan kenasabah
 - Gerakan badan dan tangan jangan menunjuk atau mengacungkan tangan ke tamu
 - Usahakan dalam keadaan duduk
- 2) Pilih waktu yang tepat untuk bertanya
- 3) Berusahalah mengenali nasabah
- 4) Minta izin jika hendak bertanya
- 5) Gunakan bahasa yang mudah dimengerti
- 6) Hindarkan pertanyaan yang tidak jelas
- 7) Ciptakan suasana yang kondusif
- 8) Berikan alasan yang tepat
- 9) Jangan bertanya yang bersifat mengancam

f. Manfaat Etika pelayanan

- 1) Percaya diri

Karena petugas merasa memiliki nilai lebih dibandingkan dengan tamu atau pengguna jasa, kelebihan ini dalam hal penampilan, berbicara, kemampuan maupun perilaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Dihormati dan dihargai

Dengan berperilaku sopan, ramah, murah senyum dan berperilaku menyenangkan, tamu akan merasa dihormati dan dihargai sehingga membuat suasana menjadi nyaman.

3) Disegani dan disenangi

4) Petugas akan sangat disegani dan disenangi tamu karena etiket yang dimilikinya. Tamu yang kita hormati dan akhirnya akan merasa segan untuk berbuat yang tidak-tidak.

g. Kualitas Pelayanan

1. Cepat : waktu pelayanan tidak terlalu lama
2. Tepat : dilayani sesuai dengan keinginan tamu
3. Cermat : tidak menyimpang dari prosedur
4. Cekatan : cepat tanggap dalam pelayanan
5. Teliti : melaksanakan tahapan pekerjaan tanpa kesalahan
6. Benar : tidak berbuat kesalahan
7. Ramah : melayani dengan ramah
8. Sopan : tidak tinggi hati

h. Peranan Seorang Customer Service

1. Mempertahankan nasabah lama agar setia menjadi nasabah bank kita, melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.²⁵

²⁵ Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013) , hal. 60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kuatnya produk

Kepuasan Nasabah (Pelanggan)

Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut :

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.²⁶
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.²⁷

Jika cara seperti diatas dapat terus dipertahankan, tujuan bank akan mudah dapat tercapai dengan tidak terlalu sulit. memang dalam pelaksanaan di lapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabah.

Kepuasan nasabah yang diberikan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan :

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), edisi revisi cet. 9, hal.

²⁷ Ibid, hal. 237

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Loyal kepada bank .
2. Mengulang kembali pembelian produknya.
3. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama.
4. Memberikan promosi yang gratis dari mulut ke mulut.

Apabila kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakan sebagai berikut :

1. Memperhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan cepat dan efisien.
2. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut.
3. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank.
4. Kemudahan memperoleh produk bank.
5. Penanganan komplain atau keluhan.
6. Kelengkapan dan kegunaan produk

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan cara.

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan usulan
2. Survey kepuasan konsumen
3. Konsumen samaran
4. Analisis mantan pelanggan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari data yang telah penulis kemukakan dalam bab pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi *customer service*

Strategi *customer service* dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas dibagian *customer service* harus bersikap ramah, komunikatif, *name tag* yang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi. Peran *customer service* merupakan salah satu hal yang penting terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya *customer service*, nasabah akan mendapatkan segala informasi. Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa/produk yang tersedia.

2. Upaya yang dilakukan *customer service* terhadap pelayanan

Customer Service melakukan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Cabang Pekanbaru itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang selama ini diberikan. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap dari nasabah terhadap PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru. Hal ini juga terlihat dari jawaban para nasabah bahwa mereka merasa sangat puas dengan pelayanan *customer service* yang diberikan kepada nasabah.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru ada beberapa Saran mengenai pelayanan yang diberikan *customer service* yakni:

1. Bagi karyawan
 - a. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang.
 - b. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, dan kerapihan dalam berpakaian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Aries Siswanto, Victorianus. *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2016
- Hani Handoko, T. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE. 2012
- Karim, Adiwarman. *Bank Islam*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012
- _____. *Customer Service Excellent*. Yogyakarta: Rajawali Pers. 2017
- _____. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers. 2010
- _____. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana. 2012
- M. Hikmat, Mahi. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2014
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2017
- R. David, Fred. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Salemba empat. 2010
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010
- Reksohadiprodjo, Sukanto. *Manajemen Startegi Edisi 6*. Yogyakarta: BPFE. 2010
- Sudaryono. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2017
- Supriono. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE. 2010
- Sutedi, Andrian. *Hukum perbankan*. Jakarta : Sinar Grafika. 2014
- Swastha Dh, Basu dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty. 2010
- Wahjono dan Sentot Imam. *manajemen pemasaran bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu 2010
- Widodo. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017

DATA INFORMAN

NO	NAMA	JABATAN
1	Rio Anggara	Deputy Branch Manager Business
2	Rani Novita	Customer Service
3	Puji Rahayu	Customer Service
4	Dewi Lestari	Customer Service

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor
Sifat
Lamp.
Hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 02 September 2019

Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Assalamu Alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : INTANNIA CAHYASARI
NIM : 01626203805
Jurusan : Perbankan Syariah D3
Semester : VII (Tujuh)
Lokasi : Jln. Jenderal Sudirman NO. 393 Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEKANBARU

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



H. Hajar., M.Ag.
19580712 198603 1005



Pekanbaru, 04 September 2019

123 /PKB/DSM/BSSU/IX/2019
Jawaban Permohonan Pelaksanaan Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau No. 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/25668 tanggal 03 September 2019 perihal
Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan KTI;

Dimana ini kami sampaikan bahwa :

: Intannia Cahyasari
: 01626203805
: Perbankan Syariah
: Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan
Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) TBK Kantor Cabang Pekanbaru

Mahasiswa tersebut dapat melaksanakan Riset di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Pekanbaru , dengan mengikuti semua ketentuan yang berlaku di Bank,

dan selanjutnya agar Mahasiswa tersebut hadir ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Pekanbaru untuk koordinasi pelaksanaannya.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG PEKANBARU**

[Signature]
Siti Nur
Deputy Service Manager

[Signature]
Siti Nur
Transaction Processing
Head

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing	Paraf Pembimbing	Keterangan
1.		Pembulan Pepagat	ls	
2.		Budi I. Rendi	ls	
3.		Pedoman urusan an	ls	
4.		Pengantar kepada as	ls	

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing	Paraf Pembimbing	Keterangan
1.		Pembulan keseluruhan	ls	
2.		ntee	ls	
3.				
4.				

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI



KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU



UIN SUSKA RIAU



Nama	INTAN NIA CAHYASARI
Tempat/Tgl Lahir	LIPK, 26 September 1997
Jurusan	DIII PERBANKAN SYARIAH
NIM	01626203805
Nama Orang Tua	IBRAHIM
Ayah	YENI DESITA
Ibu	STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA C. PERSERO Tbk KANTOR CABANG PETANGGARU 081210060684
Judul Skripsi	
No. HP	

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PEKANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

UNIVERSITAS SUSKA RIAU



Jedong Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU

Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/25668
TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN KTI

Kepala Dinas Pekanbaru Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca permohonan rekomendasi ini dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : PP.00.9/162/2019 Tanggal : 3 September 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : INTANNIA CAHYASARI
2. NIM / NPM : 1626203805
3. Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
4. Jenjang : DIII
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : STRATEGI PELAYANAN COSTUMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEKANBARU

ketentuan sebagai berikut:

melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
Pelayanan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai
rekomendasi ini diterbitkan.
pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan
dan Pengumpulan Data dimaksud.
an rekomendasi ini buat untuk digunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 3 September 2019



an Kepada Yth
a Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
an PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru
a Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
Bersangkutan

© Hak cipta a milkkuin Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan hak sebagai atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP

Intannia Cahyasari, Lahir pada tanggal 26 September 1997 di desa Lambang Sari Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Penulis merupakan anak ke 2 dari 4 bersaudara dari pasangan Ibrahim dan Yeni Desita. Penulis pertama kali masuk dunia pendidikan pada tahun 2003 SDN 09 Pasir Ringgit kecamatan Lirik selama 6 tahun. Penulis sering mengikuti lomba bidang olahraga terutama bagian *volley ball*. Penulis tamat pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 2 Rengat Barat, dan pada saat sekolah disana penulis masuk ke grup Atletik *volley ball* pada saat kelas VII (Tujuh) semester 2 sampai penulis lulus SMP dan Penulis Melanjutkan Ke SMA Negeri 2 Rengat Barat dan Tamat pada tahun 2015. Dan pada tahun 2016 penulis terdaftar pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syariah dan Hukum pada Jurusan Perbankan Syariah. Alhamdulillah akhirnya penulis lulus sidang ujian Munaqasyah dengan IPK 3.19 pada tanggal 23 Desember 2019. Dengan judul Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru